

Sistem Informasi Manajemen Risiko pada PT. XYZ Framework ISO 31000

Risk Management Information System at PT. XYZ Framework ISO 31000

Fairianto Alfandy Firmanza¹, Irfani Helga Kurniawan²

¹Universitas Internasional Semen Indonesia

²Universitas Internasional Semen Indonesia

Email: Fairianto.firmanza@student.uisi.ac.id, Irfani.kurniawan17@student.uisi.ac.id

Abstract

Companies engaged in the transportation sector, especially public transportation in Indonesia, continue to seek ideas and innovations to pamper passengers and also seek to make passengers become subscribers which will provide benefits for the company. Research carried out by researchers is one form of evaluation of the services that have been provided by PT. XYZ to customers, where in this study the factors of customer satisfaction will be the focus point of the study. This study will be divided into 4 categories, namely vehicle factors, price factors, time speed factors and service factors. Where the four factors are factors that can affect customer satisfaction with PT.XYZ. The research method that will be used in this research is a combination of data sampling and descriptive analysis, so that this research can generate feedback from customers of PT.XYZ and also become the best service strategy to face the challenges of competitors who are increasingly competing.

Keywords: *public transportation, customer satisfaction, feedback, business*

Abstrak

Perusahaan yang bergerak di bidang transportasi khususnya angkutan umum di Indonesia terus berupaya untuk mencari ide serta inovasi untuk memanjakan para penumpang dan juga berupaya membuat penumpang menjadi langganan yang nantinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah salah satu bentuk evaluasi terhadap layanan yang telah di berikan oleh PT.XYZ kepada para pelanggan, dimana pada penelitian kali ini faktor-faktor kepuasan pelangganlah yang akan menjadi titik fokus penelitian. Penelitian ini akan dibagi menjadi 4 kategori yaitu faktor kendaraan, faktor harga, factor kecepatan waktu dan juga faktor layanan. Dimana ke-empat faktor tersebut merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap PT.XYZ. Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah perpaduan antara data sampling dan juga analisis deskriptif, sehingga penelitian yang dilakukan ini dapat menghasilkan feedback dari para pelanggan PT.XYZ dan juga menjadi strategi pelayanan yang terbaik untuk menghadapi tantangan competitor yang sedang bersaing semakin ketat.

Kata kunci: *transportasi umum, kepuasan pelanggan, feedback, bisnis*

1. PENDAHULUAN

Di dalam preses bisnis badan usaha maupun perusahaan selalu akan bertemu dengan ketidakpastian, sehingga ketidakpastian dalam bisnis usaha akan menimbulkan risiko yang akan memberikan ancaman (biaya, kerugian dll) bagi pelaku badan usaha tersebut. Oleh karena itu setiap risiko yang terjadi didalam aktivitas bisnis harus senantiasa diminimalisasi. Dengan demikian untuk meminimalisasi risiko, perusahaan atau badan usaha harusnya menerapkan pengendalian risiko karena dengan adanya penerapan pengendalian risiko yang efektif dapat menjadi hal yang baik bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya

PT.XYZ merupakan salah satu perusahaan atau badan usaha yang bergerak pada bidang transportasi

angkutan bus penumpang umum antar kota antar provinsi. 1981 ialah titik awal perusahaan ini berdiri, awalnya perusahaan ini hanyalah memiliki 5 armada bus dengan nama SK, dimana bus dari perusahaan ini memiliki trayek jurusan surabaya-madiun-solo-yogyakarta, sehingga dengan perjalanan waktu dan dengan meningkatnya kebutuhan perjalanan di waktu itu masyarakat waktu demi waktu mengandalkan bus SK disaat bepergian, apalagi bus tersebut memiliki tujuan trayek yang bukan main ramainya, dari surabaya merupakan pusat keramaian yang notabennya menjadi ibu kota jawa timur, menuju ke madiun melalui jalur kota kecil, dimana masyarakat kota kecil yang selalu bepergian menuju kota besar, sampai menuju ke solo dan yogyakarta dimana kota

yang ramai akan pengunjung, sehingga dengan sendirinya nama bus SK di kenal oleh masyarakat yang selalu menggunakannya kala itu

Dibalik itu semua, dalang dari bus SK ialah bapak setyaki sasongko, lulusan teknik mesin dari salah satu universitas di Jerman, sehingga bagi setyaki sasongko bukan hal yang sulit untuk mengelola kendaraan bermesin besar seperti jenis bus, kala itu bus SK bekerja sama dengan perusahaan Dongfeng, dimana semua bus bermesin depan dengan chassis di suplai langsung oleh Dongfeng Company, tak hanya itu body bus SK kala itu juga di suplai oleh karoseri dari Laksana Semarang, sehingga bus SK memiliki mesin yang handal dan tangguh serta body besar dan bagus pada waktu itu, seiring dengan berjalannya waktu nama SK semakin dikenal, semakin di percaya oleh masyarakat dan tak hanya itu, masyarakat yang bepergian juga mengandalkan bus SK, karena salah satu transportasi yang terbilang murah dan cepat kala itu.

Seiring dengan berjalannya waktu dan juga perkembangan perusahaan yang menambahkan armadanya menjadi semakin banyak, nama SK memuncak tinggi di mata masyarakat, Tren positif terus berkembang hingga 20 tahun kemudian. SK yang sudah berkembang jauh lebih besar menjadi favorit bagi para masyarakat untuk melakukan perjalanan antara Yogyakarta sampai Surabaya. Walaupun saat itu sudah banyak juga saingan armada dari perusahaan lain yang memiliki trayek serupa dengan jumlah armada yang tidak kalah banyak. SK tetap menjadi favorit karena waktu tempuhnya yang benar – benar lebih cepat pelayanan yang baik dan yang paling penting ialah memiliki tarif yang tergolong murah, sehingga perusahaan ini telah memenuhi syarat atas ijin badan usaha yang menjadi perusahaan resmi. sehingga memiliki nama yaitu PO SG, yang akhirnya mampu memiliki garasi di Jl. Raya Madiun - Surabaya No.25 Sidorejo, Kec. Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

Waktu demi waktu telah berlalu Penghargaan pun datang kepada SG, di era pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono kala itu melalui Menhub Hatta Rajasa, armada bus SK dari perusahaan PO SG mendapat penghargaan sebagai salah satu PO dengan pelayanan terbaik selama musim lebaran 2005 atau 1426 H. Tidak hanya itu, 2007 dan 2008 SK juga mampu meraih penghargaan serupa berkat kepuasan dan kepercayaan para penumpang dengan pelayanan PO SG

Namun, di akhir dekade 2009-2011 bus SK mendapat musibah kelam, entah karena kurang awasnya manajemen dalam mengontrol kru yang

sudah kelewat batas dan tidak terdidik dalam hal pemahaman berlalu-lintas. SK ini sering mengalami kecelakaan. Hingga stigma negatif pun menyebar dan masyarakat mulai enggan untuk menggunakan armada dari PO SG karena dianggap terlalu ugal – ugalan. bahkan sempat ada yang menyindir dengan memplesetkan nama bus ini menjadi “Sumber Bencana” Tampan besar bagi SK akhirnya datang kala itu bus dari perusahaan tersebut mengalami kecelakaan di Mojokerto yang menjadi sorotan Gubernur Jawa Timur hingga mengirimkan rekomendasi kepada Dishub untuk mencabut Izin Trayek perusahaan karena menewaskan hingga 20 orang plus kecelakaan bus di Ngawi yang berhasil merenggut nyawa pengendara motor sampai bus dibakar oleh massa setempat karena sudah muak melihat kelakuan para pengemudi bus SK seperti manusia tidak berpendidikan dan tidak menghormati pengguna jalan lainnya

Pihak perusahaan menyadari ada hal yang tidak beres dalam manajemen Perusahaan Otobusnya, akhirnya perbaikan manajemen pun dilakukan. Sanksi pengurangan armada sebanyak 40% dalam seminggu diberikan kepada perusahaan oleh Menhub dengan faktor kasihan kepada para karyawan PO SG. Menteri Dinas perhubungan saat itu ialah E. Mangindaan menilai apabila dilakukan pencabutan izin trayek. maka akan terjadi PHK massal pada karyawan PO SG yang saat itu sudah mencapai lebih dari 1300 orang pekerja

Demi menghilangkan Kesan Negatif Perusahaan melakukan perombakan manajemen besar – besaran.. Bpk Setyaki juga mengganti nama SK dengan SS. Namun masih ada saja driver yang ngeyel dan ugal – ugalan. SS masih sering mengalami kecelakaan namun sudah tidak intens seperti jaman SK dulu. Geram dengan kelakuan para kru yang dapat merusak nama baik perusahaan.. Bapak Setyaki akhirnya mengeluarkan aturan tegas. SP3 langsung untuk para driver yang masih gila dalam membawa bus, Menghilangkan citra negatif pun terus dilakukan dengan merubah perlahan seluruh nama armada menjadi SS dan SR sehingga hasilnya positif, setiap armada di pasang nomor pengaduan SMS Center, dipasangkannya GPS pada tiap armada guna mengontrol agar tidak ada driver yang berani ugal ugalan lagi hingga APAR (alat pemadam api) menjadi standar dari setiap armada. Kontrol pun diperketat dengan menaruh checker di setiap kota yang dilewati. sehingga tidak ada permainan tarif dari para awak bus yang dapat merugikan penumpang dan perusahaan, manajemen perusahaan dengan aturan tegas pada para kru dan tidak segan segan langsung pecat bagi para driver /

kru yang melanggar dan mengabaikan keselamatan bersama akhirnya membuahkan hasil manis. SG kembali menjadi favorit masyarakat Jawa Tengah – Jawa Timur karena pelayanannya yang baik, bus yang terawat, dan tarif yang terjangkau. Target Zero Accident pun tercapai dan SG kini menjadi salah satu bus yang menerapkan safety maksimal bagi armada dan para penggunanya.

Alhasil upaya yang terus dilakukan di perusahaan berbuah manis, armadapun bertambah, dari jenis Ekonomi sampai Eksekutif Class, tidak hanya itu trayek juga merambah sampai jurusan Bandung Jawa Barat, sampai suatu saat akhirnya perusahaan PO SG berevolusi menjadi PT.XYZ.

PT.XYZ mau tidak mau untuk tetap bertahan dan terus berkembang dengan adanya kemajuan jaman dan permintaan kualitas pelanggan harus meningkatkan perannya dalam melayani terbaik mungkin, sehingga keberadaannya dapat menunjang profesionalitas transportasi angkutan umum. Pengendalian risiko secara umum diartikan sebagai suatu kejadian/kondisi yang berkaitan dengan hambatan dalam pencapaian tujuan. Seperti kejadian kejadian tragedi pada masa lalu seperti kecelakaan kebakaran dan sebagainya. Pengertian risiko berkaitan dengan adanya tujuan, sehingga apabila tidak ada tujuan yang ditetapkan maka tidak ada risiko yang harus dihadapi.

Risiko yang terjadi didalam PT.XYZ merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses perusahaan, pengendalian risiko menjadi bagian yang tak terpisahkan dari tanggung jawab manajemen perusahaan, dalam memastikan tercapainya sasaran perusahaan tersebut. Sehingga pengendalian risiko dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi manajemen, karena semua risiko yang dapat menghambat proses bisnis perusahaan telah diidentifikasi dengan baik, maka cara untuk mengatasi gangguan kelancaran proses bisnis telah diantisipasi sebelumnya, sehingga bila gangguan tersebut memang terjadi maka manajemen perusahaan telah siap untuk menanganinya dengan baik.

Model bisnis sistem informasi yang dilakukan oleh PT.XYZ adalah Business-to-Customer (B2C).

2. METODE PENELITIAN

Pada bagian ini berisi : (1) rancangan penelitian; (2) populasi dan sampel (sasaran penelitian); (3) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen; (4) dan teknik analisis data. Pada setiap paragraf bisa terdiri dari beberapa subparagraf yang dituliskan dengan penomoran angka arab seperti yang ditunjukkan bagian berikut ini.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Analisis Deskriptif dan juga Studi Literatur. Sedangkan untuk hasil dari analisa factor – factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT.XYZ adalah dengan menggunakan kuesioner yang akan disebarakan dengan menggunakan bantuan media elektronik (Google Forms dan WhatsApp).

Dimana pada dokumen kuesioner yang disebarakan kepada para pelanggan tersebut akan berisikan daftar pertanyaan yang memiliki relevansi terhadap kriteria – kriteria kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini, kemudian pada masing – masing pertanyaan yang ada pada kuesioner akan terdapat skor penilaian dengan menggunakan skala likert.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara. Metode wawancara ini sasarannya ialah para penumpang bus dan karyawan atau kru bus.

2.1.1 Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko kali ini merupakan upaya untuk menemukan atau mengetahui risiko – risiko yang timbul yang ada pada proses bisnis pada perusahaan PT.XYZ, Tujuan dari identifikasi risiko adalah untuk mengetahui semua risiko – risiko

Tabel 1. Tabel Data identifikasi risiko

Faktor	Risk ID	Risiko
Kendaraan	K.01	Sistem Mesin sering bermasalah
	K.02	Kontrol Suspensi kurang nyaman
	K.03	Suara bising dari dalam body bus
Harga	H.01	Harga BBM yang selalu naik
	H.02	Biaya pajak kendaraan yang makin mahal
	H.03	Harga jadi satu unit bus yang begitu mahal
	H.04	Harga tiket bus yang tidak murah
Layanan	L.01	Layanan aplikasi pemesanan kurang update
	L.02	Software pemesanan tiket masih banyak bug
	L.03	Software terlalu banyak
Kecepatan Waktu	KW.01	Medan jalan menjadi penghambat sehingga estimasi waktu dari aplikasi berbeda

yang timbul pada perusahaan yang biasanya disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari faktor internal maupun eksternal. Pada identifikasi risiko yang kami lakukan ini adalah dengan cara mengidentifikasi risiko yang kemungkinan terjadi pada proses bisnis perusahaan ini.

2.1.2 Analisis Risiko

Analisis Risiko adalah suatu metode analisis yang meliputi faktor penilaian, karakterisasi, komunikasi, manajemen dan kebijakan yang berkaitan dengan risiko tersebut. Manajemen Risiko adalah usaha yang secara rasional ditujukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian dari risiko yang dihadapi.

Tabel 2. Tabel proses analisis risiko

Skor Likelihood	Kemungkinan Terjadinya Risiko	Kategori
1	Peluang terjadinya sebesar 0% - 20%	Sangat Rendah
2	Peluang terjadinya sebesar 30% - 40%	Rendah
3	Peluang terjadinya sebesar 50% - 60%	Sedang
4	Peluang terjadinya sebesar 70% - 80%	Tinggi
5	Peluang terjadinya sebesar 90% - 100%	Ekstrim

Tujuan dari analisis risiko ini untuk menentukan tingkat risiko yang terjadi. Analisis risiko juga dapat memberikan nilai pada risiko agar dapat ditimbang dan dapat dihitung tingkat risikonya. Tingkat risiko pada analisis risiko ini terdiri dari kemungkinan dan dampak yang terjadi. Hasil data dari proses identifikasi risiko, kemudian langkah selanjutnya dianalisa menggunakan metode manajemen risiko menggunakan ISO 31000:2018.

Tabel 3. Tabel Skor *impact*

Skor Impact	Peluang Dampak yang akan Terjadi	Kategori
1	<Rp. 1.000.000	Sangat Rendah
2	Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000	Rendah
3	Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	Sedang
4	Rp. 10.000.000 – Rp. 40.000.000	Tinggi
5	>Rp. 40.000.000	Ekstrim

2.2 Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko dimaksudkan untuk membantu proses pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisis risiko. Evaluasi risiko merupakan proses perbandingan antara level risiko yang ditemukan selama proses analisis dengan kriteria risiko yang ditetapkan sebelumnya, Proses ini akan menentukan risiko mana yang paling diprioritaskan. Untuk mendukung dalam melakukan pengambilan risiko dibutuhkan sebuah matriks risiko. Tujuan dari evaluasi risiko adalah untuk menentukan manajemen risiko dengan membandingkan tingkat risiko dan kriteria risiko, maka dari itu evaluasi risiko yang tersusun dapat memberikan sebuah mitigasi risiko untuk perusahaan PT.XYZ.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian risiko ini menganalisa risiko yang ada pada PT.XYZ. Dengan menggunakan analisis manajemen risiko menggunakan ISO 31000:2018. Faktor – faktor yang mempengaruhi diantaranya, faktor kendaraan, faktor harga, faktor kecepatan waktu dan juga faktor layanan

Data yang digunakan dalam penelitian risiko ini merupakan data yang diperoleh dengan wawancara dengan kru PT.XYZ terkait tentang faktor-faktor risiko yang ada di perusahaan tersebut, berikut hasil wawancara Analisa risiko PT.XYZ sebagaimana yang ditunjuk pada Tabel 1. Data Identifikasi Risiko

Berdasarkan tabel 1. Data Identifikasi Risiko diatas terdapat 11 risiko yang terjadi pada 4 faktor yang ada baik interna maupun eksternal yang mungkin timbul atau sudah terjadi pada perusahaan PT.XYZ, mungkin bisa dikatakan data yang diperoleh berdasarkan pada tabel 1 adalah valid.

Setelah melakukan proses identifikasi risiko selanjutnya adalah melakukan analisa risiko dengan cara mengukur tingkat tinggi – rendahnya sebuah risiko yang timbul pada XYZ, dengan cara menentukan skor likelihood serta impactnya sebagaimana pada tabel 1

Berdasarkan pada tabel 2, proses analisis risiko yang telah dilakukan pada PT.XYZ, didapatkanlah beberapa kemungkinan terjadinya risiko yang telah dikelompokkan menjadi 5 (lima) kategori dan masing – masing memiliki nilai kisaran 1 – 5.

Berdasarkan pada tabel 3, proses analisis risiko yang telah dilakukan pada PT.XYZ, di dapatkanlah beberapa dampak risiko yang telah dikelompokkan menjadi 5 (lima) kategori dan masing – masing memiliki nilai yang berupa kerugian nominal dengan kisaran <Rp. 1.000.000 – >Rp. 40.000.000.

Tabel 4. Tabel Risk matriks

Probability	Dampak				
	1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5
2	2	4	6	8	10
3	3	6	9	12	15
4	4	8	12	16	20
5	5	10	15	20	25

Berdasarkan pada tabel 4, digunakan untuk mendukung dalam melakukan pengambilan

keputusan risiko yang diprioritaskan. dalam tabel 4, warna merah menunjukkan tingkat keparahan risiko yang berbahaya, warna kuning menunjukkan tingkat keparahan risiko yang tinggi, warna biru menunjukkan tingkat keparahan yang sedang dan warna hijau menunjukkan tingkat keparahan yang rendah.

Proses ini yaitu pengambilan keputusan yang menggunakan data hasil analisis risiko yang sebelumnya telah disusun. Cara menentukan peringkat risiko adalah dengan mengambil hasil perkalian dari skor likelihood dan impact.

Hasil perhitungan daripada skor likelihood dan skor impact memperoleh hasil yang ditunjukkan pada tabel 5

Tabel 5. Tabel Evaluasi penilaian risiko

Risk ID	Likehood	Impact	Skor Risiko (L x I)	Level
K.01	5	5	25	Extreme
K.02	4	3	12	High
K.03	3	3	9	Medium
H.01	1	2	2	Low
H.02	3	2	6	Low
H.03	3	3	9	Medium
H.04	4	4	16	High
L.01	3	3	9	Medium
L.02	3	4	12	High
L.03	3	4	12	High
KW.01	3	3	9	Medium

Hasil perhitungan risiko yang telah ditunjukkan pada Tabel 5, diperoleh hasil bahwa terdapat nilai risiko ekstrim ada 1. Risiko tersebut yaitu, K.01 (Sistem mesin sering bermasalah). Risiko tinggi terdapat 4 risiko yaitu K.02 (Kontrol suspensi kurang nyaman), H.04 (Harga tiket bus yang tidak murah), L.02 (Software pemesanan tiket masih banyak bug), L.03 (Software terlalu banyak). Sedangkan untuk risiko yang sedang terdapat 4 risiko dan untuk risiko rendah terdapat 2 risiko.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Keadaan factor system kendaraan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga system mesin seharusnya di perhatikan lagi oleh mekanik system

2. Sistem suspense udara sangat berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan pelanggan yang sedang melaksanakan bepergian, seingga apabila kesalahan dalam control suspense mengakibatkan tingkat ketidaknyamanan para penumpang
3. Aplikasi pemesanan tiket masih banyak bug atau error, sehingga mengakibatkan menurunnya tingkat kemauan pelanggan yang hendak memesan tiket
4. Software yang terlalu banyak, banyaknya aplikasi pemesanan pada PT.XYZ mengakibatkan pelanggan semakin enggan, karena seharusnya dengan berkembangnya zaman, seharusnya segala aktifitas dimudahkan, namun kenyataannya berbanding terbalik, semakin banyak aplikasi semakin membingungkan para penggunanya

5. SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan ialah berdasarkan kesimpulan di atas, seharusnya perusahaan meningkatkan Kembali control system, seperti system kendaraan sampai system software aplikasi pemesanan tiket, dan lebih membuka lagi masukan kritik serta saran para pelanggan untuk kemajuan perusahaan

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis ucapkan kepada bapak Yogantara S. Dharmawan selaku kepala prodi sistem informasi universitas internasional semen indonesia dan juga para dosen tenaga pengajar departemen sistem informasi universitas internasional semen indonesia yang telah membantu penulis menyelesaikan jurnal penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media
- [2]. Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PEMBARUAN.
- [3]. Molelong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- [4]. Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- [5]. Sarwono, Jonathan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6]. Soedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.